

Informationsvorlage



Kreis
Bergstraße

Vorlage Nr.: 17-1507/1

erstellt am: 10.12.2014

Abteilung: Bürgerservice, Kreisgremien, Presse, Vereine und Kultur

Verfasser/in: Pascal Brandt

Aktenzeichen: L-1/1-pb

Einheitliche Behördennummer 115; Übergang Regelbetrieb

Beratungsfolge:

Gremium	Sitzungsdatum	Status	Zuständigkeit
Kreistag	15.12.2014	Ö	Kenntnisnahme

Erläuterung:

Der Kreisausschuss hat in seiner Sitzung am 08.12.2014 die Teilnahme am Regelbetrieb des Service-Center 115 der Metropolregion Rhein-Neckar und die Unterzeichnung der beigefügten öffentlich-rechtlichen Vereinbarung durch die Verwaltung beschlossen.

Die Finanzierung erfolgt über die im Haushaltsplan bereitgestellten Mittel für die Telefonie. Der Kreisausschuss beschließt über die Änderungsliste für das Haushaltsjahr 2015 einen Betrag von 15.000 Euro rückwirkend für das Jahr 2014 aus dem bereits 2014 vereinnahmten Zuschuss über 100.000 EUR des Kompetenzzentrums für Interkommunale Zusammenarbeit (KIKZ) den Städten und Gemeinden zur Förderung der interkommunalen Zusammenarbeit bereitzustellen.

Der Kreis Bergstraße ist nach Zustimmung des Kreisausschusses am 05.12.2011 dem 115-Verbund für die Dauer der Pilotphase von zunächst zwei Jahren, die im Nachhinein um ein weiteres Jahr verlängert wurde, beigetreten. Die Pilotphase läuft somit zum 31.12.2014 aus, um am 01.01.2015 in den Regelbetrieb übergehen zu können.

Die Pilotphase hat gezeigt, dass der Behördenruf 115 von den Bürgerinnen und Bürgern der Region sehr positiv angenommen wird. Die beigefügten statistischen Anruferzahlen vom Beitritt des Kreises Bergstraße im Mai 2012 bis heute zeigen eine stetige Erhöhung der Anruferzahlen, bei einer gleichbleibend geringen Beschwerderate. Während zum Beitrittsbeginn lediglich 103 Anrufe im Monat für den Kreis Bergstraße generiert wurden sind es Stand Oktober 2014 über 2.000 Anrufe im Monat. Der starke Anstieg der Anruferzahlen ist nicht zuletzt auf die teilweise Integration der Anruferzentrale sowie der gänzlichen Integration der Anrufe der Abteilung Straßenverkehrswesen zurückzuführen.

Die Verbesserung des Bürgerservice - durch die Einbindung der Behördenrufnummer 115 und den Service-Center Ludwigshafen - kann als erheblich bezeichnet werden.

In der Vergangenheit konnten rund 900 Anrufe pro Monat nicht angenommen werden, die Anrufer kamen nicht durch und haben nach langer Wartezeit in der Warteschleife aufgelegt. Die Zahl der abgebrochenen Anrufversuche hat sich mit Einführung der 115 nahezu auf null reduziert.

Die KFZ-Zulassungsstelle ist seit Januar 2013 ausschließlich über den Behördenruf 115 mit integrierter Terminvereinbarung zu erreichen. Für die Fahrerlaubnisbehörde wurde ebenfalls eine telefonische Terminvereinbarung abgeschlossen. Die Umstellung dieser Services auf das Ludwigshafener Service-Center haben den Service in der Abteilung Straßenverkehrswesen deutlich erhöht. Zum einen wurde die telefonische Erreichbarkeit durchgehend erweitert zum anderen läuft der Publikumsverkehr wesentlich konzentrierter ab, da im Ablauf „störende“ Telefonate ausbleiben. Die bessere Erreichbarkeit erfahren auch Kunden, die die Anrufzentrale außerhalb der kreisinternen Öffnungszeiten anwählen. Randzeiten-Anrufe sowie sogenannte Überläufe (wenn die Telefonleitungen belegt sind) werden seit August 2012 an das Ludwigshafener Service-Center weitergeleitet.

Die Teilnahme am Projekt 115 bietet insbesondere Menschen mit Sehbehinderung oder Leseschwäche eine Möglichkeit besser am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Hier stehen insbesondere ältere Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund im Fokus. Migranten können häufig deutsch sprechen jedoch noch nicht lesen. In diesem Fall hilft die 115, da hier keine Lesevoraussetzung besteht. Die 115 wird deshalb langfristig strategisch auch als Zugang für Menschen zum E-Government gesehen, für die das Internet ansonsten eine Hürde darstellen würde. Die 115 wird deshalb auch ein wichtiger Bestandteil einer zu entwickelnden E-Government-Strategie sein.

Für die kreisangehörigen Städte und Gemeinden in denen sich der Behördenruf 115 insbesondere in den Mittelzentren gut etabliert hat, ist es notwendig, dass der Landkreis Bergstraße als Beiratsmitglied weiterhin am Projekt teilnimmt. Eine Nichtteilnahme des Landkreises würde bedeuten, dass auch die kreisangehörigen Städte und Gemeinden keine weitere Teilnahmemöglichkeit mehr hätten. Dies ist auf die Grundkosten zurückzuführen, die auch zukünftig ausschließlich vom Landkreis getragen werden.

Der Kreisausschuss hatte sich bereits in der Sitzung vom 07.10.2013 dafür ausgesprochen dem Projekt 115 mit Annahme des Bewilligungserlasses des Hessischen Ministeriums des Innern und für Sport und der 100.000 EUR Fördermittel für weitere fünf Jahre beizutreten. Die Fördermittel wurden damals aus dem Landesausgleichsstock zur Förderung der interkommunalen Zusammenarbeit ausgezahlt. Dem Landkreis Bergstraße wird es somit ermöglicht den kreisangehörigen Kommunen den Einstieg in das Projekt besonders in finanzieller Hinsicht zu erleichtern. Ziel soll es nach wie vor sein, den Behördenruf 115 einheitlich im gesamten Kreisgebiet anwenden zu können.

Der Fördermittelbetrag soll rückwirkend ab dem Jahr 2014 in vier Jahren „aufgelöst“ werden. Es ist beabsichtigt den teilnehmenden Kommunen jährlich ein Betrag in Höhe von 15.000 Euro zur Verfügung zu stellen. Dieser Betrag wird nach einem Einwohner-schlüssel auf alle 22 kreisangehörige Kommunen verteilt, da nicht abgesehen werden kann welche Kommunen am Ende tatsächlich am Projekt 115 teilnehmen werden. Ein möglicher Restbetrag wird am Ende des vierjährigen Turnus aufgeteilt. Den Städten und Gemeinden sollen somit die Bedenken vor finanziellen Mehrbelastungen genommen werden.

Die Idee der Förderung zeigt bereits jetzt erste Wirkung: Die Gemeinde Einhausen hat hierdurch Interesse am Beitritt zum Projekt 115 bekundet.

Es ist beabsichtigt, dass für die Städte und Gemeinden die nicht Beiratsmitglieder sind (alle kreisangehörigen Städte und Gemeinden) ein spitz abgerechneter Minutenpreis in Höhe von 1,15 EUR zu leisten ist, wobei das durchschnittliche Telefonat in der Regel 3,5 Minuten dauert. Das Service-Center Ludwigshafen schließt zukünftig hierzu individuelle Verträge mit den teilnehmenden Kommunen ab. Die Städte und Gemeinden können den maximalen Förderbetrag im Zuge eines einfachen Effizienznachweises vom Kreis Bergstraße abrufen.

Finanzielle Auswirkungen:

Von den Fördergeldern wird ein Teil (40 %) für die Aufwendungen des Kreises Bergstraße, die interkommunale Zusammenarbeit zu ermöglichen, verwendet. Für diesen entsteht nach aktuellen Berechnungen für das Jahr 2014 ein Kostenbeitrag in Höhe von 107.548,27 EUR. Dieser Betrag setzt sich aus den Fixkosten die von den Beiratsmitgliedern (Landkreise und kreisfreie Städte) zu leisten sind zzgl. der Anruferzahlen zusammen. Der Fixbetrag berechnet sich nach der Einwohneranzahl der Gebietskörperschaft. Je Einwohner ist nach aktuellem Stand ein Betrag in Höhe von 0,13 EUR (= 34.101,86 EUR) zu zahlen. Hochgerechnet entfallen für das Jahr 2014 rechnerisch 24.401 Anrufe auf den Kreis Bergstraße. Beiratsmitglieder müssen hierfür einen Minutenpreis in Höhe von 0,86 EUR pro Minute (=73.446,41 EUR) leisten.

Eine Gegenfinanzierung wurde bereits 2012 mit dem Wegfall einer Stelle in der Telefonzentrale TVöD 5 Stufe 6 seit dem 30.04.2012 (rund 20.000 EUR) und der Nicht-Verlängerung des Beauskunftungsvertrages für die Straßenverkehrsbehörde durch den Zweckverband Abfallwirtschaft Kreis Bergstraße seit 2013 (rund 25.000 EUR) in die Wege geleitet. Durch organisatorische Maßnahmen im Rahmen des E-Government-Projektes werden sich im Laufe des Jahres 2015 weitere Einsparpotentiale ergeben.

In der Gegenfinanzierung kann auch der Verzicht auf die Aufstockung von Personal durch Entlastung der vorhandenen Kapazitäten kalkuliert werden. Dies deshalb weil der Service-Center über die 115 keine Anrufweiterleitung vornimmt sondern als „Frontoffice“ bereits mehr als 80 % der Anrufer abschließend beauskunftet. Hier findet also quasi Sachbearbeitung statt. Der zeitliche Aufwand für die reine Anrufweiterleitung dauert im Durchschnitt eine Minute, die Beauskunftung durch die 115 beträgt im Durchschnitt 3,5 Minuten wovon kalkulatorisch 2,5 Minuten Sachbearbeitung sind. Auf den Kreis Bergstraße übertragen bedeutet dies bei 24.401 Anrufen im Jahr 2014 eine Entlastung von 6.100 Stunden p.a. dies entspricht bei einer Vergütung eines Sachbearbeiter in TVöD E8 nach Arbeitsplatzkosten lt. KGST einem Betrag von 46.112,64 EUR.

Anlagen (digital und nur für die Mitglieder des Kreistages verfügbar):

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung
Statistik